

护理质量管理对缩短体检报告领取时间的作用

左 茜

重庆医科大学附属第二医院 重庆 400000

【摘要】：目的：探究为了得到最有效的缩短体检报告领取时间，选择应用护理质量管理的效果。方法：均采用计算机随机分组，本次研究为 2021 年 7 月至 2022 年 6 月实施，对本医院 100 名体检者进行平分，均被平均分为观察组 (n=50) 和对照组 (n=50)。其中，50 名体检者应用护理质量管理，50 名应用常规护理，前者纳入观察组，后者纳入对照组。将两组体检者的相关指标比较。结果：与对照组相比，观察组体检报告领取时间显著较短 ($P < 0.05$)，观察组各项护理质量评分指标显著较高 ($P < 0.05$)，错漏诊事件、投诉事件发生率显著较低 ($P < 0.05$)。结论：选择应用护理质量管理可缩短体检报告领取时间，减少错漏诊、投诉发生。

【关键词】：护理质量管理；体检报告；领取时间

The Effect of Nursing Quality Management on Shortening the Receiving Time of Physical Examination Report

Qian Zuo

The Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University Chongqing 400000

Abstract: Objective: To explore the effect of applying nursing quality management in order to shorten the receiving time of physical examination report most effectively. Methods: All patients were randomly divided by computer. This study was carried out from July 2021 to June 2022. 100 patients in this hospital were equally divided into observation group (n=50) and control group (n=50). Among them, 50 physical examiners applied nursing quality management and 50 applied routine nursing. The former was included in the observation group and the latter was included in the control group. Compare the relevant indicators of the two groups of examinees. Results: Compared with the control group, the receiving time of the physical examination report in the observation group was significantly shorter ($P < 0.05$). Conclusion: The application of nursing quality management can shorten the time of receiving the physical examination report and reduce the occurrence of misdiagnosis, missed diagnosis and complaints.

Keywords: Nursing quality management; Medical Examination Report; Collection time

体格检查，简称体检，是疾病临床检查的重要手段，在早期发现疾病、预防医疗保健和传播健康知识方面发挥着重要作用。随着人民生活水平的提高，健康安全管理意识逐步提高，参加体检的人数也在增加，体检中心的工作要求也在提高。在这方面，体检中心的工作压力在增加，对体检中心护理质量的需求也在增加。护理质量管理主要基于对人员、材料和机械等方面进行全面原因分析。在体检中心，护理质量管理在加强物资管理、护士培训、设备优化管理等措施的基础上，可以积极完善体检服务流程，提高护士综合护理服务技能，进而提高医疗质量^[1]。在上述情况下，在体检中心实施护理质量管理非常重要。因此，本研究探究为了得到最有效的缩短体检报告领取时间，选择应用护理质量管理的效果，现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

均采用计算机随机分组，本次研究实施时间为 2021 年 7 月至 2022 年 6 月，对本医院 60 名体检者进行平分，所纳入的体检者均被平均分为观察组 (n=30) 和对照组 (n=30)。对照组体检者中，平均年龄为 (65.39 ± 5.08) 岁，即男性 16 名，女性 14 名，体检者年龄最低为 20 岁，最高不超过 66 岁；观察组体检者中，平均年龄为 (65.73 ± 5.43) 岁，即男性 17 名，女性 13 名，体检者年龄最低为 20 岁，最高不超过 65 岁。对两组体检者的一般资料进行统计分析，结果相似 ($P > 0.05$)。

纳入标准：(1) 所有体检者都知道报告并签署知情同意书；(2) 生活在当地；(3) 体检依从性较高；(4)

具有正常的沟通和沟通能力；（5）无视听故障。

排除标准：（1）接受镇静治疗的精神障碍患者；（2）有严重的认知障碍；（3）患有严重疾病；（4）依从性差，无法坚持而终止研究。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组体检者接受常规护理，体检人员进入体检中心。护理人员从体检者那里获取基本信息、病史等基本资料，然后指导体检者进行相应的检查。同时，护士为体检者在体检过程中提供科学建议。体检者自行进行体检，提交体检表，护士保留体检者的电话号码，并随时回答体检者的问题。体检结束后，要求体检者等待结果，告知存在的体检异常情况，并口头向体检者提供饮食、生活等方面的健康指导。

1.2.2 观察组

观察组体检者接受护理质量管理。

（1）建立护理质量工作小组。①基于对之前体检中心遇到的问题的分析，成立了一个持续质量改进工作组，由一名护士长领导。小组成员主要职责是在月底组织工作交流，深入审查存在的问题，交流意见和建议，制定相应的改进措施，制定评估标准，并监督措施的实施。②合理分配任务：一是明确和完善每个人的任务，针对每个问题建立明确的检测和问责标准，以提高护士的积极性和严肃性，降低医疗事故发生的可能性。

（2）优化体检流程：①完善标识，在体检预约表背面设计体检路线图，绘制各部门详细路线图、体检项目、检查项目指南，供体检者参考。在科室入口处设置专门的引导护士。了解体检者的详细信息后，护士通过相关表格向体检者提供详细的体检指导。在此基础上，护士还可向体检者描述体检过程、要采取的预防措施和要考虑的事项；护士通过体检者体检表在相应科室门口组织体检者排队，以减少体检者等待时间。②灵活管理：根据专业水平配置流动人员，调整工作。例如，需要彩超体检的人必须通知需要憋尿。单身女性必须提前通知其不需要妇科检查，结束体检人员的盲目排队；并主要针对老年人和体弱者、残疾人和VIP体检者，在及时收集体检表后，耐心回答体检者提出的问题，询问体检者是否口渴，并向体检者提供饮用水和准备好的食物，向体检者报告调查方法和收到体检结果，并将收到体检报告的日期通知体检者。

（3）加强健康教育：加强对护理人员的要求，要求其穿着制服，面带微笑，与体检者多沟通，缓解体检者压力，并对现有体检者问题作出认真详细的回答，以消除体检者的疑虑。同时，在检查过程中，选择合适的时间详细介绍体检中心的医生和设备，但在沟通时要谨慎，避免引起反感。当体检者收到体检报告时，由具有20年以上工作经验的医护人员详细解释报告，告知体检指标的异常因素和临床意义，并提供合理的饮食建议，

以应对体检者遇到的问题。如果体检者想重新检查，护士必须详细告诉体检者重新检查的确切时间、具体意义。

（4）加强环境管理。首先，护士向体检者详细解释体检中心的环境和流程，以避免护士浪费时间。其次，适当地对男性和女性进行分别体检，以方便检查人员的体检。同时，可以在采血室安排用餐服务，这有助于采血后及时享用早餐。

（5）实施网络管理。为提高体检者的体检效率，使用计算机化信息系统管理，依赖计算机化系统创建体检者的电子体检记录，从而促进健康管理。

（6）总结和改进。定期提供继续医学教育，加强医务人员培训。根据医院实际，优化绩效考核体系，将日常工作量、技术能力、医疗作风、医疗安全等纳入绩效考核标准，充分调动医务人员积极性。同时，每月组织团队成员召开例会，总结护理管理总体情况，分析多层次护理工作中存在的问题，制定相应的改进措施，实现持续优化效果，提高护理质量。

（7）体检报告的质量管理：①这是专门的护理人员，负责体检报告的跟踪、打印和装订，以及确保负责检查体检报告质量，以及确保体检报告向体检者送达的及时性和准确性。

1.3 观察指标

①将两组体检者的体检报告领取时间进行比较。

②将两组的护理管理质量评分进行比较，参考王梅^[2]学者的自制《护理管理质量》量表，分为制度、材料、仪器、环境和人员这5个方面的护理管理评估，每个项目的得分范围从0到10。得分越高，护理管理质量越好。

③将两组体检者的错漏诊事件、投诉事件进行比较。

1.4 统计学方法

使用SPSS 23.0软件进行处理。（ $\bar{x} \pm s$ ）是对计量资料的展现，测量数据以t为单位进行测试，计数数据以 χ^2 为单位进行检验，并以百分比表示。评估测试P的结果， $P < 0.05$ ，表明存在统计学差异。

2 结果

2.1 将两组体检者的体检报告领取时间进行比较

与对照组（ $n=50$ ）相比，观察组（ $n=50$ ）分析了体检者体检报告领取时间指标的数据，前者 and 后者分别为（ 5.26 ± 1.02 ）d、（ 3.74 ± 1.69 ）d，观察组指标显著较短（ $t=5.445$ ， $P < 0.05$ ）。

2.2 将两组的护理管理质量评分进行比较

与对照组（ $n=50$ ）相比，观察组（ $n=50$ ）分析了体检者护理管理质量评分指标的数据，前者在制度、材料、仪器、环境、人员方面的评分分别为（ 7.26 ± 0.96 ）分、（ 6.23 ± 0.68 ）分、（ 7.52 ± 0.84 ）分、（ 7.12 ± 0.98 ）分、（ 6.69 ± 0.87 ）分；后者分别为（ 9.63 ± 0.45 ）分、（ 8.96 ± 0.87 ）分、（ 8.42 ± 0.98 ）分、（ 8.41 ± 0.69 ）分、（ 7.19 ± 0.96 ）分；观察组各项评分指标显著较高（ $t=15.806$ 、 17.482 、 4.930 、 7.611 、 2.729 ， $P < 0.05$ ）。

2.3 将两组体检者的错漏诊事件、投诉事件进行比较

在错漏诊事件控制方面, 两组数据差异较大, 观察组、对照组分别为 2.00%(1/50)、10.00%(5/50) ($\chi^2=5.674$, $P < 0.05$); 在投诉事件控制方面, 两组数据差异较大, 观察组、对照组分别为 2.00%(1/50)、12.00%(6/50) ($\chi^2=7.681$, $P < 0.05$)。

3 讨论

健康检查是疾病二级预防的重要组成部分。它允许疾病的早期发现、诊断和治疗, 这对疾病控制非常重要。近年来, 医疗卫生管理部门发展迅速, 这对体检中心的效率和服务质量提出了很高的要求。在护士主导的体检中心的传统管理模式中, 体检者必须按照护士的指示进行体检, 并且体检过程更加复杂。一些医疗事故的发生是因为护士忽视了小问题, 以及护士和体检者之间缺乏沟通可能会导致各种问题, 影响体检者的依从性, 造成投诉事件的发生。因此, 在体检期间, 有必要制定高质量的护理计划, 以满足体检者的多方面健康需求。有研究认为, 护理质量管理本身应该有一个具有基本人性和科学特征的流动过程^[3]。在体检管理中, 有必要强调护理质量管理体系的建立及其监控功能, 以便及时报告、总结和讨论存在的问题, 同时提高护理水平。

本研究结果显示, 与对照组相比, 观察组分析了体检者体检报告领取时间指标的数据, 后者的时间指标显著较短 ($P < 0.05$)。究其原因, 本次研究建立护理质量管理团队, 制定科学的改进措施, 解决之前体检中遇到的常见问题, 及时改进护理。这主要是为了优化体检流程, 在体检前、体检中、体检后为体检者提供规范合理的指导, 不仅可以提高综合护理的质量和体检的有效性, 还可以提高护理服务的满意度, 促进医疗资源的高效使用。此外, 通过有针对性的护理服务、对专科护士的全面培训以及加强对老年人、残疾人和其他接受特殊体检的人的护理管理, 可以大大优化接受特殊体检者的体检流程, 缩短体检者体检报告领取时间。

同时, 本研究结果显示, 与对照组相比, 观察组分析了体检者护理管理质量评分指标的数据, 后者在制度、材料、仪器、环境、人员方面的评分指标显著较高 ($P < 0.05$)。提示, 通过护理质量管理, 可以有效提高整体护理水平。究其原因, 管理后, 体检中心工作流程进一步优化, 专业职责和质控标准明确, 其中, 医护人员可以人人参与质控, 了解质控, 积极参与医疗质量管理。

并且护士定期接受护理质量管理相关知识和技能培训, 提高服务意识和质量管理能力。本研究还分析和加强护士的医德教育, 解决传统护理管理模式中随机性和盲目性之间的差距, 可以有效提高护士的责任感和工作积极性, 使护士充分掌握和讨论体检者需要解决的问题, 通过对体检者科学护理计划的针对性分析和研究, 可以提高工作效率, 显著提高体检中心的护理质量, 从而为体检者提供更好的医疗服务^[4]。

另外, 本研究结果显示, 在错漏诊事件控制方面, 两组数据差异较大, 观察组、对照组分别为 2.00%、10.00% ($P < 0.05$); 在投诉事件控制方面, 两组数据差异较大, 观察组、对照组分别为 2.00%、12.00% ($P < 0.05$)。究其原因, 一方面, 这项研究中护士在体检前多与体检者沟通, 可以加强体检者的健康教育程度。另一方面, 在体检过程中, 护士通过加强治疗和耐心, 回答和询问体检者, 让体检者充分了解体检中心, 加深对体检中心的了解, 减少诊断错误的发生率。体检结束后, 护士应查看两次体检的清单, 以减少错过体检的发生率。同时, 在体检过程中指导体检者时, 护士也会利用自己的专业知识, 结合自身情况, 对体检者进行健康科学教育, 消除体检者的疑虑, 从而有助于改善护患关系。体检者可以在体检结束后获取实时体检报告, 优化体检者的体检流程, 有效避免体检者长时间等待带来的焦虑和烦躁, 从而其对医务人员的投诉率大大降低^[5]。

综上所述, 选择应用护理质量管理可缩短体检报告领取时间, 减少错漏诊、投诉事件的发生。

参考文献:

- [1] 郭鑫, 王瑶, 石莹, 张丽. 健康体检中应用强化护理质量管理体系的临床价值及对减少错漏诊的影响 [J]. 河北医药, 2022, 44(15): 2392-2394.
- [2] 王梅. 全面质量控制理论对健康体检护理质量管理中的影响 [J]. 医学食疗与健康, 2022, 20(17): 195-198.
- [3] 李岩. 个人健康管理服务信息平台对健康体检人群护理质量及睡眠质量的影响 [J]. 世界睡眠医学杂志, 2022, 9(02): 367-368.
- [4] 张悦. 探讨健康体检护理质量管理中全面质量控制理论的应用效果 [J]. 当代临床医刊, 2021, 34(06): 86-87.
- [5] 柴燕, 赵丽萍. 程序化和谐护理对提升健康管理中心护理质量及护理服务的影响 [J]. 医学食疗与健康, 2021, 19(09): 164-165.